

Nome: Catarina de Melo Vilela Pimentel

Mestrado em: Comunicação Social, vertente Comunicação Estratégica

Orientador: Professora Doutora Maria João Cunha Silvestre

Coorientador: Mestre Ana Cláudia Gaspar Esgaio

Data: 26 de março de 2013

Título da Tese: A Comunicação Interna e o Voluntariado Corporativo: Estudo de Caso no Setor bancário – Caixa Geral de Depósitos

RESUMO

O presente trabalho insere-se no mestrado em comunicação social, vertente Comunicação Estratégica e teve como objetivo a análise das práticas, propostas e sugestões para ações de voluntariado e de comunicação interna (CI) no setor bancário, mais precisamente na Caixa Geral de Depósitos (CGD), onde foi realizado um estágio nas áreas de comunicação e voluntariado. O principal objetivo do presente relatório foi analisar e responder à seguinte questão: “Como pode a comunicação interna promover a responsabilidade social, designadamente o voluntariado corporativo, no setor bancário?”

Para tal, em termos de método de investigação, optou-se por uma metodologia mista de recolha de dados: qualitativa e quantitativa. As principais técnicas utilizadas foram inquéritos por entrevista e por questionário, e observação participante. Após a análise do caso em estudo, conclui-se que a CI na CGD é fundamental para o sucesso do negócio. A CI pode ser vista como forma de promoção e de divulgação para ações de voluntariado corporativo.

Conclui-se também que o mais importante não será a implementação de mais ações de voluntariado na CGD, mas que exista uma melhor otimização e gestão dessas ações. As ações que têm mais impacto são as que se encontram mais direcionadas para o *core business* da Instituição.

Palavras Chave: *Comunicação interna, Responsabilidade social, Voluntariado, Voluntariado Corporativo, Setor Bancário, Caixa Geral de Depósitos.*